

RESUME SKRIPSI

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN *STREAMING* NETFLIX DI JAKARTA”

Nama : Nadya Shafa Shasqia

NIM : 28189045

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRAK

Nadya Shafa Shasqia / 28189045/ 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan *Streaming* Netflix di Jakarta / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Kemajuan teknologi telah memberikan pengaruh besar dalam pembuatan *film*, termasuk industri *streaming online* yang telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu layanan *streaming film* di Indonesia adalah Netflix. Namun pertumbuhan layanan *streaming film* juga memiliki persaingan yang semakin ketat karena adanya *platform* lain yang menyediakan layanan sejenis. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, faktor-faktor seperti kualitas layanan dan persepsi harga merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan harga sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah layanan *streaming* Netflix. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 134 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling (judgement sampling)*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software* WarpPLS 8.0.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri hiburan perfilman telah mengalami perkembangan dan perubahan yang



signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kemajuan teknologi telah memberikan pengaruh besar dalam pembuatan film. Penggunaan efek visual yang canggih, animasi komputer, dan teknik sinematik baru telah menciptakan pengalaman sinematik yang lebih mendalam dan memikat. Selain itu, penggunaan teknologi *streaming* dan distribusi *digital* telah mengubah cara film dihasilkan, dipromosikan, dan disebar ke penonton.

Industri perfilman juga mengalami konsolidasi dengan beberapa perusahaan besar yang mengakuisisi *studio film* dan *platform streaming*. Hal ini menghasilkan kolaborasi dan persaingan yang lebih intens antara pemain-pemain utama di industri ini. Tren dan jasa hiburan perfilman terus berubah seiring berjalannya waktu. Namun, perkembangan teknologi dan permintaan penonton yang beragam. Salah satunya Industri *streaming online* yang telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa dalam beberapa tahun terakhir.

Industri *streaming online* sangat kompetitif, dengan banyak perusahaan besar dan startup berlomba-lomba untuk mendapatkan pangsa pasar. Platform terkemuka seperti Netflix, Amazon Prime Video, Disney+, Hulu, Apple TV+, HBO Max, dan lainnya bersaing untuk menarik pelanggan dengan menawarkan konten yang beragam dan eksklusif. Industri *streaming online* terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan tren dan kebutuhan penonton. Inovasi teknologi, konten yang berkualitas, dan pengalaman pengguna yang disesuaikan.

Berdasarkan hasil survei Populix, Netflix menjadi aplikasi *video on demand* paling banyak digunakan di Indonesia. pelanggan *streaming* Netflix Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang pesat dari tahun ke tahun.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis, masalah yang akan dikaji dalam penulisan penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Untuk menjawab hal tersebut, maka penulis mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
3. Apakah promosi penjualan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
4. Apakah kepercayaan merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
5. Sejauh mana pengaruh loyalitas konsumen dalam memengaruhi keputusan?



C. Batasan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?

D. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya difokuskan pada pengaruh keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Pengambilan data hanya pada pengguna layanan *streaming* Netflix di wilayah Jakarta. Periode penelitian di mulai dari bulan April 2023 sampai dengan Agustus 2023.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?”

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan agar dapat menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.



2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan dan mengembangkan penelitian di masa yang akan datang, khususnya mengenai kualitas.

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Sedangkan subjek penelitian ini adalah pelanggan layanan *streaming* Netflix di Jakarta.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Cooper dan Schindler (2017:125) adalah suatu perencanaan dan struktur dari investigasi yang dirancang untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Perencanaan merupakan skema menyeluruh atau program dari penelitian, yang mencakup garis besar dari apa yang ingin dilakukan oleh peneliti dari penulisan hipotesis dan implikasi operasionalnya untuk analisis data akhir. Cooper dan Schindler (2017:126) selanjutnya mengklasifikasikan desain penelitian ke dalam beberapa kategori, antara lain:

1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan tingkat penyelesaian pertanyaan penelitian, penelitian ini termasuk dalam studi formal (*formal study*) karena penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi komunikasi (*communication study*) dimana peneliti menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* yang berisi sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan respon mereka.



3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Berdasarkan kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel, penelitian ini menggunakan desain *ex post facto* (*ex post facto design*) dimana peneliti tidak memiliki kontrol terhadap variabel-variabel, dalam arti tidak dapat memanipulasi variabel. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

4. Tujuan Studi

Berdasarkan tujuan studi, penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal-eksplanatori (*causal-explanatory*), sebab penelitian ini berfokus pada bagaimana satu variabel menyebabkan perubahan pada variabel lainnya. Dalam penelitian kausal-eksplanatori (*causal-explanatory*), peneliti berupaya untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

5. Dimensi Waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini menggunakan studi crosssectional (*cross-sectional study*) sebab penelitian ini hanya dilakukan sekali dan menyajikan potret dari suatu kejadian dalam satu waktu.

6. Cakupan Topik

Berdasarkan cakupan topik, penelitian ini menggunakan studi statistik (*statistical study*). Studi statistik didesain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam. Studi ini bertujuan untuk menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel dan hipotesis akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan Penelitian

Berdasarkan lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (*field condition*) sebab penelitian ini dilakukan pada kondisi lapangan yang sesungguhnya dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.

8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Kesadaran persepsi responden pada saat mengisi kuesioner dapat mempengaruhi hasil penelitian ini secara tidak langsung. Dalam penelitian ini, persepsi responden yang diusahakan adalah persepsi yang nyata dan tidak ada penyimpangan dalam rutinitas kesehariannya.

C. Variabel Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:55), variabel adalah simbol dari kejadian,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

tindakan, karakteristik, perlakuan, maupun atribut yang dapat diukur dan dapat diberikan penilaian. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian (Y), sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah kualitas layanan (X1) dan harga (X2). Berikut ini adalah definisi dan pengukuran yang digunakan dari masing-masing variabel tersebut.

1. Kualitas Layanan (X1) :

Kualitas adalah menurut Menurut Kotler & Armstrong (2020:238) karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat.

2. Harga (X2):

Harga menurut Menurut Kotler & Armstrong (2020:303) harga merupakan sejumlah uang yang di keluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa

3. Keputusan Pembelian (Y)

Keputusan pembelian menurut Kotler & Armstrong (2020:161), keputusan pembelian adalah pengambilan keputusan pembeli tentang merek mana yang akan dibeli.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dimana tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan jenis teknik *non-probability* sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu sampel *non-probability* yang pengambilan anggota sampelnya berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu Cooper & Schindler (2017: 152). Adapun kriteria yang digunakan adalah pengguna layanan *streaming* Netflix di wilayah Jakarta. Untuk ukuran sampel sendiri, Hair et al. (2019:132) menyatakan bahwa sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar. Sebagai aturan umum, jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah item pernyataan yang akan dianalisis, dan ukuran sampel akan lebih diterima apabila memiliki rasio 10:1. Dalam penelitian ini terdapat 22 item pernyataan, maka jumlah sampel *minimum* yang dibutuhkan berdasarkan perhitungan adalah $22 \times 5 = 110$ responden.





E. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau responden. Cooper & Schindler (2017:127) teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada responden. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup, yang artinya pertanyaan telah disusun sebelumnya dengan memberikan pilihan jawaban yang sudah dipersiapkan oleh peneliti. Kuesioner disusun menggunakan skala *Likert* dengan lima tingkatan, yaitu STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, SS = Sangat Setuju.

F. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data melalui kuesioner, selanjutnya peneliti akan melakukan pengolahan data untuk dianalisis dengan menggunakan alat bantu *software* WarpPLS 8.0 dan SPSS 26.0. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran atau outer model dilakukan untuk menilai reliabilitas dan validitas dari indikator-indikator pembentuk variabel laten (Latan dan Ghazali, 2017:85).

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan *valid* apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam kuesioner terdapat indikator yang berhubungan dengan variabel laten, di sini uji validitas bertujuan untuk menentukan kemampuan suatu indikator dalam mengukur variabel laten. Validitas suatu indikator dapat dievaluasi dengan tingkat signifikansi pengaruh antara suatu variabel laten dengan indikatornya. Item pernyataan dinyatakan valid apabila $P\text{-value} < 0,05$ dan $\text{factor loading} > 0,5$ (Latan dan Ghazali, 2017:89).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang dua kali



atau lebih. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70, nilai *Composite Reliability* > 0,70, dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,50 (Latan dan Ghazali, 2017:88). Adapun rumus dari *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma t^2}{\sigma t^2} \right)$$

2. Analisis Deskriptif

Ghozali (2018:19) menyatakan analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau *deProposal* suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness. Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Fr_i = \frac{\sum f_i}{n} \times 100\%$$

b. Rata-rata Hitung (Mean)

Rata-rata hitung atau *mean* dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. *Mean* dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \sum_{i=1}^n x_i$$

c. Rata-rata Tertimbang

Rumus yang dapat digunakan untuk menghitung skor rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i \cdot x_i}{f_i}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Oleh karena itu, perlu dihitung rumus rentang skala sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

3. Skala Likert

Skala *Likert* digunakan untuk melihat seberapa kuat subjek menyetujui suatu pernyataan pada skala lima titik. Responden diminta untuk setuju atau tidak setuju dengan setiap pernyataan yang ada dan setiap respon diberikan skor numerik untuk menyatakan tingkat dukungan sikap dan skor tersebut dapat dijumlahkan untuk mengukur sikap responden secara keseluruhan (Cooper dan Schindler, 2017:278). Berikut ini adalah susunan skala *Likert* yang digunakan:

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

4. Penilaian Overall Fit

Penilaian *overall fit* dilakukan untuk mengetahui apakah model SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dibuat dapat diterima (*fit*). Indikator-indikator yang ada adalah sebagai berikut:

a. Average Path Coefficient (APC)

Nilai *cut-off P-value* untuk APC yang direkomendasikan sebagai indikasi model *fit* adalah $\leq 0,05$ dengan *level* signifikansi yang digunakan adalah 5% (Latan dan Ghozali, 2017:95).

b. Average R-Squared (ARS)

Nilai *cut-off P-value* untuk ARS yang direkomendasikan sebagai indikasi model *fit* adalah $\leq 0,05$ dengan *level* signifikansi yang digunakan adalah 5% (Latan dan Ghozali, 2017:95).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. *Average Adjusted R-Squared (AARS)*

Nilai *cut-off P-value* untuk AARS yang direkomendasikan sebagai indikasi model *fit* adalah $\leq 0,05$ dengan level signifikansi yang digunakan adalah 5% (Latan dan Ghozali, 2017:95).

d. *Average block VIF (AVIF)*

Idealnya nilai yang direkomendasikan untuk AVIF harus $\leq 3,3$ dengan asumsi kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan dua atau lebih indikator. Namun, nilai ≤ 5 masih dapat diterima asalkan kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan indikator tunggal (Latan dan Ghozali, 2017:96).

e. *Average Full Collinearity VIF (AFVIF)*

Idealnya nilai yang direkomendasikan untuk AFVIF harus $\leq 3,3$ dengan asumsi kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan dua atau lebih indikator. Namun, nilai ≤ 5 masih dapat diterima asalkan kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan indikator tunggal (Latan dan Ghozali, 2017:96).

f. *Tenenhaus GoF*

GoF memiliki tiga tingkatan nilai, yaitu kecil apabila nilai GoF $\geq 0,10$, sedang apabila nilai GoF $\geq 0,25$, dan besar apabila nilai GoF $\geq 0,36$ (Latan dan Ghozali, 2017:96).

g. *Sympson's Paradox Ratio (SPR)*

Idealnya indeks harus sama dengan 1 atau jika nilai SPR $\geq 0,7$ masih dapat diterima yang berarti 70% atau lebih dari path di dalam model bebas dari Sympson's paradox (Latan dan Ghozali, 2017:97).

h. *R-Squared Contribution Ratio (RSCR)*

Idealnya indeks harus sama dengan 1 atau jika nilai RSCR $\geq 0,9$ masih dapat diterima yang berarti 90% atau lebih dari path di dalam model tidak berhubungan dengan kontribusi R-squared negatif (Latan dan Ghozali, 2017:97).

i. *Statistical Suppression Ratio (SSR)*

Nilai SSR dapat diterima apabila memiliki nilai $\geq 0,7$ yang berarti 70% atau lebih dari path di dalam model bebas dari statistical suppression (Latan dan Ghozali,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2017:98).

Cj. Nonlinear Bivariate Causality Direction Ratio (NLBCDR)

Nilai NLBCDR dapat diterima apabila memiliki nilai $\geq 0,7$ yang berarti 70% atau lebih dari *path* yang berhubungan di dalam model penelitian mendukung untuk dibalik hipotesis dari hubungan kausalitas yang lemah (Latan dan Ghozali, 2017:98).

5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural berfokus pada hubungan-hubungan antar variabel laten eksogen dan endogen serta hubungan antar variabel endogen. Persamaan struktural yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KP = \gamma_{11} * KL + \gamma_{12} * HR$$

Keterangan:

KP = Keputusan Pembelian

KL = Kualitas Layanan

HR = Harga

Tujuan dalam menilai model struktural adalah untuk memprediksi hubungan antar variabel laten dengan melihat seberapa besar *variance* yang dapat dijelaskan dan untuk mengetahui signifikansi dari *P-value* (Latan dan Ghozali, 2017:85). Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:

a. Tanda (arah) hubungan antar variabel-variabel laten mengindikasikan apakah hasil hubungan antara variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang sesuai dengan hipotesis. Hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

(1) Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian

$$H_0: \gamma_{11} = 0$$

$$H_a: \gamma_{11} > 0$$

(2) Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian

$$H_0: \gamma_{12} = 0$$

$$H_a: \gamma_{12} > 0$$

Kriteria pengujian hipotesis:

Tolak H_0 apabila $P\text{-value} < \alpha = 5\% (0,05)$ (terbukti ada pengaruh)

Tidak tolak H_0 apabila $P\text{-value} \geq \alpha = 5\% (0,05)$ (tidak terbukti ada pengaruh)

b. Koefisien determinasi (R^2) pada persamaan struktural digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel laten endogen. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar variabel-variabel independen dapat menjelaskan variabel endogen dan semakin baik pula persamaan strukturalnya (Latan dan Ghozali, 2017:91).



HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah diolah dan dianalisis, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Profil responden dalam penelitian ini mayoritas adalah wanita, berusia 21-30 tahun, dan berstatus sebagai pegawai swasta.
2. Kualitas layanan berada pada kisaran sangat setuju (4,21 – 4,39) pada rentang skala variabel penelitian, berarti pelanggan Netflix di Jakarta berpendapat sangat setuju bahwa kualitas layanan *streaming* Netflix sudah baik.
3. Harga berada pada kisaran setuju (3,88 – 4,11) pada rentang skala variabel penelitian, berarti pelanggan *streaming* Netflix di Jakarta berpendapat setuju bahwa layanan *streaming* Netflix menawarkan harga yang sesuai.
4. Keputusan pembelian berada pada kisaran setuju dan sangat setuju (4,07 – 4,30) pada rentang skala variabel penelitian, berarti konsumen berada di antara setuju dan sangat setuju bahwa mereka akan memutuskan untuk membeli layanan *streaming* Netflix.
5. Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh hasil bahwa semua nilai *output* dalam penelitian ini memenuhi kriteria penilaian model *fit*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model SEM dalam penelitian ini dapat diterima (*fit*).
6. Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian secara langsung adalah sebesar 42% dengan *P-value* < 0,01.
7. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 51% dengan *P-value* < 0,01.
8. Besarnya pengaruh di antara kedua variabel independen dari yang terbesar hingga terkecil secara berturut-turut adalah harga (51%) dan kualitas layanan (42%). Dengan kata lain, variabel harga yang memiliki pengaruh terbesar terhadap keputusan pembelian.

B. Pembahasan

1. Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,30, dengan selang kepercayaan sebesar 95% intervalnya adalah 4,21 – 4,39. Berdasarkan hal tersebut, dengan keyakinan 95%, pelanggan *streaming* Netflix di Jakarta berpendapat sangat setuju bahwa kualitas layanan *streaming* Netflix sudah baik.

Akan tetapi, terdapat satu butir pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu butir pernyataan mengenai memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 4,03. Hal ini menerangkan bahwa indikator tersebut masih kurang baik jika dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya. Peneliti dapat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memberikan beberapa langkah operasional bagi Netflix dalam rangka mengatasi hal ini, yaitu dengan cara meningkatkan dukungan pelanggan, memastikan ada kanal komunikasi yang mudah diakses untuk pelanggan, seperti *email*, obrolan langsung, atau nomor telepon 24/7, memperbaiki sistem otomatisasi dengan menginvestasikan dalam teknologi otomatisasi yang lebih baik untuk membantu menjawab pertanyaan umum atau memberikan solusi cepat untuk masalah yang sering dihadapi pelanggan, melakukan survei pelanggan secara berkala untuk mendengarkan umpan balik dari pelanggan dan mencari tahu area mana yang membutuhkan perbaikan. Survei secara berkala dapat membantu mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi yang sesuai. Disamping itu, butir pernyataan mengenai aplikasi/*website* yang mudah di akses dan fasilitas yang menarik memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,43.

2. Harga

Variabel harga memperoleh skor rata-rata sebesar 4,00, dengan selang kepercayaan sebesar 95% intervalnya adalah 3,88 – 4,11. Berdasarkan hal tersebut, dengan keyakinan 95%, pelanggan *streaming* Netflix di Jakarta berpendapat setuju bahwa layanan *streaming* Netflix menawarkan harga yang sesuai.

Akan tetapi, terdapat satu butir pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu butir pernyataan mengenai keterjangkauan harga dengan nilai rata-rata sebesar 3,75. Hal ini menerangkan bahwa indikator tersebut masih kurang baik jika dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya. Peneliti dapat memberikan beberapa langkah operasional bagi Netflix dengan mempertimbangkan model *pay-as-you-go*, di mana pelanggan hanya membayar untuk konten yang mereka tonton, seperti model penyewaan *film digital*. Atau hadirkan iklan berbayar, meskipun ini bisa menjadi langkah kontroversial, Netflix dapat menghadirkan opsi untuk menonton iklan berbayar sebagai kompensasi untuk harga berlangganan yang lebih rendah. Disamping itu, butir pernyataan mengenai kesesuaian harga dengan kualitas layanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,16.

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan tabel 4.14, diperoleh hasil pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 42% dan signifikan ($P\text{-value} < 0,01$). Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini juga menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) dapat diterima, dimana hipotesis pertama menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Kualitas layanan menurut Kotler & Armstrong (2020:238) adalah karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Setiap konsumen menginginkan untuk mendapatkan kualitas layanan yang baik dan tentunya sesuai dengan harapan atau bahkan mampu melampaui harapan konsumen. Apabila layanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. Terlebih



lagi jika layanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa sangat puas. Konsumen yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa pada akhirnya akan terdorong untuk memutuskan membeli atau menggunakan layanan tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen, maka keputusan pembelian akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anna Fitria dan Imam Hidayat (2017) dan Jilhansyah Ani *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

4. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan tabel 4.14, diperoleh hasil pengaruh harga terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 51% dan signifikan ($P\text{-value} < 0,01$). Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini juga menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) dapat diterima, dimana hipotesis kedua menyatakan kesesuaian harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Harga menurut Kotler & Armstrong (2020:303) merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa. Hal ini menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan diterima atau tidaknya suatu produk atau layanan oleh konsumen, sebab konsumen akan membandingkan harga satu produk dengan produk lainnya yang serupa sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian. Konsumen juga akan mengevaluasi apakah harga tersebut sudah sesuai dengan nilai produk serta jumlah uang yang harus dikeluarkan. Harga yang sesuai dengan daya beli konsumen juga turut mempunyai pengaruh yang sangat penting agar konsumen dapat tertarik untuk memilih dan memutuskan pembelannya pada suatu produk, karena konsumen akan mencari produk-produk yang harganya dapat mereka jangkau. Dengan kata lain, apabila harga yang ditawarkan oleh suatu produk tersebut terjangkau, memiliki daya saing, dan dirasa sesuai dengan kualitas serta manfaat yang diterima, maka keputusan pembelian akan terjadi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kesesuaian harga, maka keputusan pembelian akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulina Astuti *et al.* (2021) dan Febriano Clinton Polla *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas



layanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila kualitas layanan Netflix meningkat.
2. Kesesuaian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila konsumen merasa harga yang ditawarkan oleh layanan Netflix semakin sesuai.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Netflix

- a. Netflix harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, meningkatkan dukungan pelanggan, memastikan ada kanal komunikasi yang mudah diakses untuk pelanggan, seperti email, obrolan langsung, atau nomor telepon 24/7, memperbaiki sistem otomatisasi dengan menginvestasikan dalam teknologi otomatisasi yang lebih baik untuk membantu menjawab pertanyaan umum atau memberikan solusi cepat untuk masalah yang sering dihadapi pelanggan, melakukan survei pelanggan secara berkala untuk mendengarkan umpan balik dari pelanggan dan mencari tahu area mana yang membutuhkan perbaikan. Survei secara berkala dapat membantu mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi yang sesuai, sehingga aspek responsif (*Responsiveness*) yang dimiliki layanan *streaming* Netflix dapat dinilai lebih baik lagi oleh konsumen yang pada akhirnya membuat mereka selalu tertarik untuk berlangganan pada layanan *streaming* Netflix.
- b. Netflix sebaiknya menawarkan harga yang lebih terjangkau kepada konsumen. Misalnya dengan cara dengan mempertimbangkan model *pay-as-you-go*, di mana pelanggan hanya membayar untuk konten yang mereka tonton, seperti model penyewaan *film digital*. Atau hadirkan iklan berbayar, meskipun ini bisa menjadi langkah kontroversial, Netflix dapat menghadirkan opsi untuk menonton iklan berbayar sebagai kompensasi untuk harga berlangganan yang lebih rendah. sehingga harga yang ditawarkan dapat lebih dijangkau oleh konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, misalnya seperti kepuasan konsumen, citra merek, promosi dan variabel-variabel lainnya sehingga dapat memperkaya variasi dalam penelitian.



- b. Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di wilayah yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ani, Jilhansyah, Bode Lumanauw, dan Jeffry L. A. Tampenawas, 2017, Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada *E-Commerce* Tokopedia di Kota Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 9, No. 2, pp. 663-674.
- Astuti, Yulina, Faisal Hamdani, Muhammad Zulkarnain, 2021, Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Ayam Penyet Cabe Ijo Kota Langsa, *Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, Vol. 5, No. 1, pp. 1-14.
- Cooper, Donald R., Pamela S Schindler (2014), *Bussines Research Methods*, Edisi 12, New York : McGraw Hill.
- Fitria, Anna dan Imam Hidayat, 2017, Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kupunya Rumah Mode, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 4, pp. 1-17.
- Ghozali, Imam (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 9, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin, & Rolph E. Anderson (2019), *Multivariate Data Analysis*, Edisi 8, United Kingdom: Cengage Learning.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong (2020), *Principles of Marketing*, Edisi 18, United States of America: Pearson Education.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15, United States of America: Pearson Education.
- Latan, Hengky & Imam Ghozali (2017), *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0*, Edisi 3, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lee, S., & Lawson-Body, A. (2011). *Perceived Price of Dynamic Pricing*. *Journal of*



Industrial Management Data Systems, 111 (4).

Mukti, Abdul dan Kartin Aprianti, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kirani Coffee, Nusa Tenggara barat, *Jurnal Bina Manajemen*, Vol. 10, No. 1, pp. 229-245.

Polla, Febriano Clinton, Lisbeth Mananeke, dan Rita N taroreh, 2018, Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea, *Jurnal EMBA*, Vol. 6, No. 4, pp. 3068-3077.

Widokarti, Joko R. & Donni J. Priansa (2019), *Konsumen, Pemasaran, dan Komunikasi Kontemporer*, Bandung: Pustaka Setia.

Winata, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pulsa pada Kartu Simpati Telkomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa STIM Sukma Medan). *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 8, No. 2, pp. 25-32.

Website

Data aplikasi *streaming film* terfavorit di Indonesia, di akses 16 Juni 2023, <https://dataindonesia.id/internet/detail/netflix-jadi-aplikasi-streaming-film-terfavorit-di-indonesia>

Data harga berlangganan Netflix di Indonesia, di akses 16 Juni 2023, <https://www.arenadigital.id/harga-netflix/>

Data pelanggan Netflix di Indonesia, di akses 16 Juni 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/13/berapa-pelanggan-streaming-netflix-di-indonesia>

Logo perusahaan Netflix di akses 16 Juni 2023, <https://about.netflix.com/>

Play Store (2023), diakses Juni 2023, <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.netflix.mediaclient&hl=id&gl=US>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kuesioner

Responden yang terhormat,

Saya Nadya Shafa Shasqia mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Indonesia Kwik Kian Gie, sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian layanan di Jakarta. Untuk tercapainya sasaran penelitian ini, kami membutuhkan kesediaan anda untuk memberikan informasi sesuai dengan yang pernah anda rasakan atau anda alami.

Jawaban yang Anda berikan akan DIRAHASIAKAN dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini. Terima kasih untuk waktu dan kerja samanya. Partisipasi Anda sangat kami hargai.

Nadya Shafa Shasqia
Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen
Institut Bisnis dan Informatika Indonesia Kwik Kian Gie

1. Nama lengkap:

Bagian I: Tentang Diri Anda

Petunjuk Pengisian Jawaban: Lingkarilah salah satu pilihan jawaban di bawah ini yang sesuai dengan Anda.

1. Apakah Anda berdomisili di Jakarta?
 - Ya ---> Lanjutkan ke No. 2
 - Tidak ---> STOP (Tidak perlu dilanjutkan). Terimakasih atas partisipasi anda.
2. Apakah Anda berlangganan layanan *streaming* Netflix?
 - Ya ---> Lanjutkan ke No. 3
 - Tidak ---> STOP (Tidak perlu dilanjutkan). Terimakasih atas partisipasi anda.
2. Status Pekerjaan:
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai BUMN
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta
 - Lainnya
3. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Usia:
 - 15 - 20 tahun
 - 21 - 30 tahun
 - 31 - 40 tahun

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- o > 40 tahun

Bagian II: memuat berbagai pernyataan-pernyataan mengenai kualitas layanan, harga dan keputusan pembelian

Petunjuk Pengisian Jawaban: Lingkarilah salah satu pilihan jawaban di bawah ini yang sesuai dengan pendapat Anda. Jawaban yang tersedia menunjukkan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Netflix memiliki design aplikasi/website yang sangat responsif/mudah di akses.					
2.	Netflix cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan.					
3.	Layanan menonton yang diberikan Netflix selalu baik dan konsisten sejak pertama kali.					
4.	Netflix menayangkan <i>film</i> sesuai dengan jadwal penayangan.					
5.	Netflix dapat memberikan jaminan keamanan dan privasi.					
6.	Netflix memberikan rasa aman saat mengunduh dan menggunakan aplikasi/website di perangkat.					
7.	Netflix memiliki alat dan pengoperasian yang selalu terkini mengikuti perkembangan teknologi pada aplikasi/website.					
8.	Netflix memiliki fasilitas layanan menonton yang menarik.					
9.	Netflix memiliki tampilan aplikasi/website yang mudah di mengerti.					
10.	Netflix mengerti selera menonton pelanggan dengan saran tontonan yang diberikan.					

Harga

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga yang ditawarkan oleh Netflix terjangkau.					
2.	Harga yang ditawarkan oleh Netflix sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.					
3.	Harga yang ditawarkan oleh Netflix bersaing dengan merek lain.					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4.	Harga yang ditawarkan oleh Netflix sesuai dengan manfaat yang diberikan.					
----	--	--	--	--	--	--

Keputusan Pembelian

No.	Butir Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Untuk layanan <i>streaming film</i> , saya memilih Netflix karena layanan mereka memiliki kualitas yang lebih unggul dari kompetitor.					
2.	Untuk layanan <i>streaming film</i> , saya memilih Netflix karena layanan mereka dapat memenuhi kebutuhan saya.					
3.	Untuk layanan <i>streaming film</i> , saya memilih Netflix karena layanan mereka sesuai dengan kualitas yang diinginkan.					
4.	Untuk layanan <i>streaming film</i> , saya memilih Netflix karena mereka memiliki citra merek yang baik.					
5.	Untuk layanan <i>streaming film</i> , saya memilih Netflix karena telah terbiasa menggunakan layanan dengan merek tersebut.					
6.	Untuk layanan <i>streaming film</i> , saya memilih Netflix karena harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan.					
7.	Untuk layanan <i>streaming film</i> , saya memilih Netflix karena <i>film</i> yang mereka sediakan sesuai dengan kebutuhan saya.					
8.	Saya akan membeli paket berlangganan Netflix untuk saya dan keluarga dirumah.					

LAMPIRAN 2

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X1)

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4



3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
6	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
21	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
26	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
27	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5
30	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5
31	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
32	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5
33	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
35	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5
36	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3
37	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	2	5	4	2	4	4	5	5	5
40	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
41	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
42	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

44	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
45	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
51	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
52	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1
57	5	3	5	5	2	4	4	5	5	5
58	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
59	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	5	3	3	4	2	3	4	3	2	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
65	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
67	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4
70	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
71	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
72	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
73	5	2	4	5	3	5	4	5	5	5
74	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4
75	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5
78	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
79	4	3	4	5	3	5	3	4	3	5
80	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
81	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5
82	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5
83	4	3	2	3	3	4	4	5	5	5
84	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

85	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4
86	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5
87	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5
88	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4
89	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
90	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
91	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
97	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4
98	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
99	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4
100	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4
101	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4
102	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5
103	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5
104	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5
105	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
106	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4
107	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

126	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5
127	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
129	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
130	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5
131	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
132	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
133	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Variabel Harga (X2)

No.	HR1	HR2	HR3	HR4
1	5	5	5	5
2	2	4	4	4
3	3	3	3	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	3	5	4	4
7	2	5	2	4
8	2	4	2	3
9	1	1	1	1
10	4	4	4	4
11	5	5	5	5
12	4	4	5	5
13	4	4	4	4
14	3	3	3	3
15	4	5	5	5
16	4	4	5	4
17	4	4	2	4
18	3	4	3	4
19	2	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	4	3	3	3
23	4	4	4	5
24	4	4	4	4
25	2	3	3	2
26	4	5	3	3
27	3	4	4	3



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

28	3	4	4	4
29	4	4	4	5
30	2	4	3	4
31	3	3	4	3
32	4	4	5	4
33	3	3	3	3
34	3	4	3	4
35	3	4	3	4
36	1	2	2	2
37	4	4	4	4
38	5	1	5	1
39	2	4	4	4
40	4	4	4	4
41	5	5	4	5
42	2	3	4	3
43	4	4	3	4
44	4	4	4	4
45	4	4	5	3
46	4	4	4	4
47	4	4	5	4
48	5	4	4	4
49	4	4	4	4
50	4	4	4	4
51	5	5	4	5
52	3	4	3	5
53	4	4	4	4
54	5	5	5	5
55	3	4	5	4
56	5	3	2	2
57	4	5	5	5
58	4	5	4	5
59	3	4	3	4
60	1	3	2	3
61	5	5	5	5
62	4	4	3	4
63	4	5	4	5
64	4	4	3	3
65	4	4	5	5
66	3	4	5	4
67	3	3	3	3
68	3	3	3	3



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

69	3	4	3	4
70	5	4	3	4
71	4	5	5	5
72	4	4	3	4
73	4	4	5	5
74	2	3	3	3
75	4	4	5	4
76	4	4	4	4
77	3	4	5	4
78	4	5	4	4
79	3	3	5	3
80	4	4	5	3
81	3	4	5	4
82	5	5	4	4
83	2	4	3	3
84	3	5	5	4
85	4	4	5	5
86	3	5	4	4
87	4	5	3	4
88	3	4	5	4
89	5	5	4	5
90	3	4	4	4
91	5	5	3	4
92	4	4	4	4
93	5	5	5	5
94	5	4	5	4
95	4	5	4	5
96	4	4	4	5
97	4	5	5	5
98	3	3	4	3
99	4	5	5	4
100	4	4	5	5
101	5	4	4	4
102	5	4	5	4
103	5	4	4	4
104	4	5	4	5
105	4	5	5	5
106	4	4	4	5
107	4	5	5	3
108	5	5	5	5
109	4	5	4	5



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

110	4	4	4	4
111	4	4	4	4
112	5	5	5	5
113	5	5	5	5
114	5	5	5	5
115	3	5	4	4
116	5	5	5	5
117	5	5	5	5
118	5	5	5	5
119	4	4	4	4
120	5	5	5	5
121	4	5	4	5
122	5	5	5	5
123	4	5	4	5
124	4	4	4	4
125	4	4	4	4
126	4	4	4	4
127	3	3	3	3
128	4	5	3	4
129	4	4	4	4
130	4	5	4	4
131	4	4	4	5
132	3	4	3	4
133	3	4	4	4
134	2	5	5	5

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	5
6	5	5	4	5	5	4	5	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3
8	4	5	5	4	4	2	3	3
9	2	4	5	4	4	1	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	5	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	5
18	5	4	4	4	2	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	5	4	4	4	4
22	4	3	3	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	3
25	3	2	3	2	2	3	3	2
26	4	3	4	3	4	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4
28	4	4	4	5	4	3	4	2
29	4	4	5	4	5	5	5	5
30	5	4	4	4	3	4	3	5
31	4	4	4	5	5	4	4	3
32	4	4	5	5	5	4	4	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	5	5	4	4	4
36	1	1	1	1	3	1	1	1
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	1	1	5	5	5	5	5	5
39	4	2	4	4	4	4	2	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	5	5	5	4	4	5
42	3	3	2	3	3	3	3	2
43	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	5	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	3	4	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	5	4	4	4
51	5	5	4	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	3
55	4	4	4	5	5	5	4	5
56	1	1	1	1	1	1	1	1
57	4	3	4	4	4	5	4	2
58	4	4	4	5	5	4	5	5
59	5	5	4	5	5	5	5	5
60	3	3	3	3	3	3	3	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	3	4	5	4	3	4
63	4	4	4	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	5	5	4	5
66	4	4	4	5	5	5	4	4
67	4	4	4	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	4	3	4	4	3
70	4	3	5	5	5	3	5	4
71	4	5	4	4	5	5	4	4
72	3	4	3	2	4	4	4	4
73	5	5	5	4	4	5	5	4
74	4	4	3	3	4	4	3	3
75	4	3	3	4	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	5	4	4	4	4	4
78	4	4	5	5	4	5	4	4
79	4	4	4	4	4	3	4	2
80	4	4	5	5	4	5	4	4
81	4	5	5	4	4	5	5	5
82	3	3	4	5	5	4	5	4
83	3	4	3	5	2	3	4	4
84	4	3	5	4	5	5	5	4
85	3	3	2	3	4	5	4	4
86	3	4	3	5	3	3	4	2
87	3	5	4	4	4	4	4	4
88	4	5	4	4	5	5	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	3	4	3	3
91	4	5	4	5	5	4	5	4
92	5	5	5	5	5	4	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

94	3	4	4	5	5	4	3	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	5	4	4	3	4	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	5	4	5	5	4	4
99	4	4	3	5	5	4	5	5
100	4	5	5	4	4	5	4	4
101	5	4	5	4	5	4	4	3
102	4	4	4	4	4	5	4	4
103	5	5	5	4	5	5	5	5
104	4	4	5	5	4	5	4	5
105	4	5	4	4	4	4	5	4
106	5	4	4	3	5	5	4	5
107	4	5	4	5	5	5	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4
111	5	5	5	5	5	4	5	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	4	4	5	5	5	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5
119	3	4	4	4	4	4	4	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	4	3	5
127	3	3	3	3	3	3	3	3
128	5	5	5	5	5	5	5	4
129	5	4	4	4	4	4	3	4
130	5	5	5	5	4	4	5	4
131	5	5	5	5	5	4	5	5
132	5	4	3	3	5	3	4	5
133	3	5	5	5	5	4	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Data Profil Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Status Pekerjaan
1	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
2	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
3	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
4	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
5	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
6	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
7	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
8	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
9	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
10	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
11	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
12	Laki-laki	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
13	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
14	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
15	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
16	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
17	Perempuan	15-20 Tahun	Pegawai Swasta
18	Laki-laki	21-30 Tahun	Lainnya
19	Perempuan	21-30 Tahun	Wiraswasta
20	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
21	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
22	Perempuan	21-30 Tahun	Wiraswasta
23	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
24	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
25	Laki-laki	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
26	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai BUMN
27	Laki-laki	21-30 Tahun	Wiraswasta
28	Laki-laki	21-30 Tahun	Wiraswasta
29	Laki-laki	21-30 Tahun	Lainnya
30	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
31	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
32	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
33	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
34	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
35	Laki-laki	21-30 Tahun	Lainnya
36	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

37	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
38	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
39	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
40	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
41	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
42	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
43	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
44	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
45	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
46	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
47	Laki-laki	>40 Tahun	Pegawai Swasta
48	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
49	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
50	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
51	Perempuan	21-30 Tahun	Wiraswasta
52	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
53	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
54	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
55	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
56	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai BUMN
57	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
58	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
59	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
60	Laki-laki	>40 Tahun	Pegawai Swasta
61	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
62	Perempuan	21-30 Tahun	Lainnya
63	Perempuan	21-30 Tahun	Lainnya
64	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
65	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
66	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
67	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
68	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
69	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
70	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
71	Laki-laki	21-30 Tahun	Lainnya
72	Laki-laki	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
73	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
74	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
75	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
76	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
77	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

78	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
79	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
80	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
81	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
82	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
83	Laki-laki	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
84	Perempuan	31-40 Tahun	Wiraswasta
85	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
86	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
87	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
88	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
89	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
90	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
91	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
92	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
93	Perempuan	31-40 Tahun	Wiraswasta
94	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
95	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai BUMN
96	Laki-laki	>40 Tahun	Pegawai BUMN
97	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
98	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
99	Laki-laki	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
100	Perempuan	15-20 Tahun	Wiraswasta
101	Perempuan	31-40 Tahun	Wiraswasta
102	Perempuan	>40 Tahun	Wiraswasta
103	Laki-laki	15-20 Tahun	Wiraswasta
104	Laki-laki	>40 Tahun	Pegawai Swasta
105	Perempuan	21-30 Tahun	Wiraswasta
106	Perempuan	21-30 Tahun	Wiraswasta
107	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
108	Laki-laki	15-20 Tahun	Pegawai Swasta
109	Laki-laki	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
110	Laki-laki	21-30 Tahun	Wiraswasta
111	Laki-laki	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
112	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai BUMN
113	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
114	Laki-laki	31-40 Tahun	Wiraswasta
115	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
116	Laki-laki	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
117	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
118	Laki-laki	>40 Tahun	Wiraswasta



119	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
120	Perempuan	21-30 Tahun	Wiraswasta
121	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
122	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
123	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
124	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
125	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
126	Laki-laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
127	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
128	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
129	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
130	Perempuan	21-30 Tahun	Wiraswasta
131	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
132	Laki-laki	21-30 Tahun	Wiraswasta
133	Laki-laki	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
134	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 3

Hasil Output

1. Uji Validasi

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	KL	HR	KP	Type (as defined)	SE	P value
KL1	(0.707)	-0.296	-0.015	Reflective	0.073	<0.001
KL2	(0.558)	0.210	-0.212	Reflective	0.076	<0.001
KL3	(0.791)	0.092	-0.038	Reflective	0.072	<0.001
KL4	(0.709)	0.119	-0.190	Reflective	0.073	<0.001
KL5	(0.656)	0.089	0.107	Reflective	0.074	<0.001
KL6	(0.782)	0.139	-0.237	Reflective	0.072	<0.001
KL7	(0.790)	-0.082	-0.103	Reflective	0.072	<0.001
KL8	(0.791)	-0.070	0.106	Reflective	0.072	<0.001
KL9	(0.739)	-0.051	0.202	Reflective	0.073	<0.001
KL10	(0.742)	-0.100	0.347	Reflective	0.073	<0.001
HR1	-0.112	(0.745)	-0.043	Reflective	0.073	<0.001
HR2	-0.015	(0.846)	-0.003	Reflective	0.071	<0.001
HR3	0.064	(0.744)	-0.105	Reflective	0.073	<0.001
HR4	0.055	(0.877)	0.129	Reflective	0.070	<0.001
KP1	-0.213	0.083	(0.798)	Reflective	0.072	<0.001
KP2	-0.166	-0.055	(0.816)	Reflective	0.071	<0.001
KP3	-0.006	-0.276	(0.834)	Reflective	0.071	<0.001
KP4	0.101	-0.047	(0.819)	Reflective	0.071	<0.001
KP5	0.178	0.004	(0.820)	Reflective	0.071	<0.001
KP6	0.000	0.364	(0.799)	Reflective	0.072	<0.001
KP7	-0.022	-0.028	(0.871)	Reflective	0.070	<0.001
KP8	0.131	-0.029	(0.775)	Reflective	0.072	<0.001

Sumber: Output WarpPLS 8.0

2. Uji Reliabilitas

	KL	HR	KP
R-squared			0.634
Adj. R-squared			0.629
Composite reliab.	0.919	0.880	0.941
Cronbach's alpha	0.901	0.817	0.929
Avg. var. extrac.	0.533	0.649	0.667

Sumber: Output WarpPLS 8.0

3. Profil Responden

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



a. Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta

Berdomisili_Jakarta					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak (STOP, Tidak perlu dilanjutkan)	10	6.3	6.3	6.3
	Ya	148	93.7	93.7	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

b. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Layanan Streaming Netflix

Pengguna_Netflix					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	14	9.5	9.5	9.5
	Ya	134	90.5	90.5	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

c. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	58	43.3	43.3	43.3
	Perempuan	76	56.7	56.7	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

d. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>40 Tahun	6	4.5	4.5	4.5

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	15-20 Tahun	20	14.9	14.9	19.4
	21-30 Tahun	79	59.0	59.0	78.4
	31-40 Tahun	29	21.6	21.6	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

e. Persentase Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status_Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	6	4.5	4.5	4.5
	Pelajar/Mahasiswa	26	19.4	19.4	23.9
	Pegawai BUMN	5	3.7	3.7	27.6
	Pegawai Swasta	78	58.2	58.2	85.8
	Wiraswasta	19	14.2	14.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

KL1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	3.00	3	2.2	2.2	3.0
	4.00	66	49.3	49.3	52.2
	5.00	64	47.8	47.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KL2					
-----	--	--	--	--	--



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.5	1.5	1.5
	3.00	36	26.9	26.9	28.4
	4.00	52	38.8	38.8	67.2
	5.00	44	32.8	32.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KL3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	2.00	1	.7	.7	1.5
	3.00	10	7.5	7.5	9.0
	4.00	71	53.0	53.0	61.9
	5.00	51	38.1	38.1	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KL4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.7	.7	.7
	3.00	10	7.5	7.5	8.2
	4.00	58	43.3	43.3	51.5
	5.00	65	48.5	48.5	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KL5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	2.00	4	3.0	3.0	3.7
	3.00	26	19.4	19.4	23.1

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C	4.00	51	38.1	38.1	61.2
	5.00	52	38.8	38.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KL6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	3.00	12	9.0	9.0	9.7
	4.00	65	48.5	48.5	58.2
	5.00	56	41.8	41.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KL7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	2.00	1	.7	.7	1.5
	3.00	12	9.0	9.0	10.4
	4.00	73	54.5	54.5	64.9
	5.00	47	35.1	35.1	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KL8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	3.00	10	7.5	7.5	8.2
	4.00	53	39.6	39.6	47.8
	5.00	70	52.2	52.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KL9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	2.00	1	.7	.7	1.5
	3.00	9	6.7	6.7	8.2
	4.00	53	39.6	39.6	47.8
	5.00	70	52.2	52.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KL10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	3.00	8	6.0	6.0	6.7
	4.00	65	48.5	48.5	55.2
	5.00	60	44.8	44.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

b. Skor Rata-rata Variabel Harga

HR1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.2	2.2	2.2
	2.00	11	8.2	8.2	10.4
	3.00	29	21.6	21.6	32.1
	4.00	64	47.8	47.8	79.9
	5.00	27	20.1	20.1	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

HR2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Valid	1.00	2	1.5	1.5	1.5
	2.00	1	.7	.7	2.2
	3.00	15	11.2	11.2	13.4
	4.00	72	53.7	53.7	67.2
	5.00	44	32.8	32.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

HR3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	2.00	6	4.5	4.5	5.2
	3.00	27	20.1	20.1	25.4
	4.00	57	42.5	42.5	67.9
	5.00	43	32.1	32.1	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

HR4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.5	1.5	1.5
	2.00	3	2.2	2.2	3.7
	3.00	20	14.9	14.9	18.7
	4.00	68	50.7	50.7	69.4
	5.00	41	30.6	30.6	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

c. Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian

KP1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.2	2.2	2.2
	2.00	1	.7	.7	3.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	3.00	18	13.4	13.4	16.4
	4.00	68	50.7	50.7	67.2
	5.00	44	32.8	32.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KP2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.2	2.2	2.2
	2.00	2	1.5	1.5	3.7
	3.00	16	11.9	11.9	15.7
	4.00	65	48.5	48.5	64.2
	5.00	48	35.8	35.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KP3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.5	1.5	1.5
	2.00	2	1.5	1.5	3.0
	3.00	18	13.4	13.4	16.4
	4.00	59	44.0	44.0	60.4
	5.00	53	39.6	39.6	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KP4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.5	1.5	1.5
	2.00	2	1.5	1.5	3.0
	3.00	11	8.2	8.2	11.2
	4.00	60	44.8	44.8	56.0
	5.00	59	44.0	44.0	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KP5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	2.00	3	2.2	2.2	3.0
	3.00	14	10.4	10.4	13.4
	4.00	52	38.8	38.8	52.2
	5.00	64	47.8	47.8	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KP6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.2	2.2	2.2
	2.00	1	.7	.7	3.0
	3.00	18	13.4	13.4	16.4
	4.00	59	44.0	44.0	60.4
	5.00	53	39.6	39.6	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KP7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.5	1.5	1.5
	2.00	1	.7	.7	2.2
	3.00	16	11.9	11.9	14.2
	4.00	66	49.3	49.3	63.4
	5.00	49	36.6	36.6	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KP8					
-----	--	--	--	--	--

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.5	1.5	1.5
	2.00	6	4.5	4.5	6.0
	3.00	14	10.4	10.4	16.4
	4.00	65	48.5	48.5	64.9
	5.00	47	35.1	35.1	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

d. Mean dan Interval 95% setiap Indikator

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
K1	Mean	4.4328	.05344	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3271	
		Upper Bound	4.5385	
	5% Trimmed Mean	4.4751		
	Median	4.0000		
	Variance	.383		
	Std. Deviation	.61861		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		
	Range	4.00		
	Interquartile Range	1.00		
Skewness	-1.385	.209		
Kurtosis	5.550	.416		
KL2	Mean	4.0299	.07022	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8910	
		Upper Bound	4.1687	
	5% Trimmed Mean	4.0498		
	Median	4.0000		
	Variance	.661		
	Std. Deviation	.81287		
	Minimum	2.00		
	Maximum	5.00		
	Range	3.00		
	Interquartile Range	2.00		
Skewness	-.226	.209		
Kurtosis	-1.025	.416		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KL3	Mean		4.2687	.06008
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1498	
		Upper Bound	4.3875	
	5% Trimmed Mean		4.3234	
	Median		4.0000	
	Variance		.484	
	Std. Deviation		.69547	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.099	.209
	Kurtosis		3.034	.416
KL4	Mean		4.3955	.05707
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2826	
		Upper Bound	4.5084	
	5% Trimmed Mean		4.4478	
	Median		4.0000	
	Variance		.436	
	Std. Deviation		.66058	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.799	.209
	Kurtosis		.275	.416
KL5	Mean		4.1119	.07540
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9628	
		Upper Bound	4.2611	
	5% Trimmed Mean		4.1741	
	Median		4.0000	
	Variance		.762	
	Std. Deviation		.87282	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.772	.209
	Kurtosis		.258	.416
KL6	Mean		4.3060	.06014
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.1870	

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi	Mean	Upper Bound	4.4249	
	5% Trimmed Mean		4.3566	
	Median		4.0000	
	Variance		.485	
	Std. Deviation		.69615	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.041	.209
	Kurtosis		2.555	.416
KL7 Undang-Undang	Mean		4.2239	.06052
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1042	
		Upper Bound	4.3436	
	5% Trimmed Mean		4.2736	
	Median		4.0000	
	Variance		.491	
	Std. Deviation		.70061	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
Skewness		-1.007	.209	
Kurtosis		2.698	.416	
KL8 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Mean		4.4254	.06028
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3061	
		Upper Bound	4.5446	
	5% Trimmed Mean		4.4892	
	Median		5.0000	
	Variance		.487	
	Std. Deviation		.69776	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
Skewness		-1.347	.209	
Kurtosis		3.180	.416	
KL9	Mean		4.4179	.06204
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2952	
		Upper Bound	4.5406	
	5% Trimmed Mean		4.4892	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Median	5.0000		
	Variance	.516		
	Std. Deviation	.71817		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		
	Range	4.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-1.438	.209	
	Kurtosis	3.338	.416	
	Mean	4.3657	.05758	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2518	
		Upper Bound	4.4796	
	5% Trimmed Mean	4.4229		
	Median	4.0000		
	Variance	.444		
	Std. Deviation	.66650		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		
	Range	4.00		
	Interquartile Range	1.00		
Skewness	-1.195	.209		
Kurtosis	3.589	.416		

Descriptives			
		Statistic	Std. Error
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	HR1	Mean	3.7537 .08167
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound
	Upper Bound		3.9153
	5% Trimmed Mean	3.8068	
	Median	4.0000	
	Variance	.894	
	Std. Deviation	.94540	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.733	.209
	Kurtosis	.390	.416
HR2	Mean	4.1567	.06603

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0261		
		Upper Bound	4.2873		
	5% Trimmed Mean		4.2156		
	Median		4.0000		
	Variance		.584		
	Std. Deviation		.76438		
	Minimum		1.00		
	Maximum		5.00		
	Range		4.00		
	Interquartile Range		1.00		
	Skewness		-1.197	.209	
	Kurtosis		3.138	.416	
	HR3	Mean		4.0075	.07602
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8571	
		Upper Bound	4.1578		
	5% Trimmed Mean		4.0721		
	Median		4.0000		
	Variance		.774		
	Std. Deviation		.87999		
	Minimum		1.00		
	Maximum		5.00		
	Range		4.00		
	Interquartile Range		2.00		
	Skewness		-.687	.209	
	Kurtosis		.195	.416	
HR4	Mean		4.0672	.07122	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9263		
		Upper Bound	4.2080		
	5% Trimmed Mean		4.1327		
	Median		4.0000		
	Variance		.680		
	Std. Deviation		.82442		
	Minimum		1.00		
	Maximum		5.00		
	Range		4.00		
	Interquartile Range		1.00		
	Skewness		-1.025	.209	
	Kurtosis		1.848	.416	

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Descriptives

		Statistic	Std. Error	
© KP1 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean	4.1119	.07158	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9704	
		Upper Bound	4.2535	
	5% Trimmed Mean	4.1824		
	Median	4.0000		
	Variance	.687		
	Std. Deviation	.82863		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		
	Range	4.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-1.259	.209	
	Kurtosis	2.873	.416	
	KP2 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean	4.1418	.07351
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3.9964	
		Upper Bound	4.2872	
5% Trimmed Mean		4.2239		
Median		4.0000		
Variance		.724		
Std. Deviation		.85094		
Minimum		1.00		
Maximum		5.00		
Range		4.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-1.317	.209	
Kurtosis		2.746	.416	
KP3 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie		Mean	4.1866	.07198
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0442	
		Upper Bound	4.3289	
	5% Trimmed Mean	4.2570		
	Median	4.0000		
	Variance	.694		
	Std. Deviation	.83322		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		
	Range	4.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-1.155	.209	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Kurtosis		2.005	.416
CP4 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Mean		4.2836	.06915
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1468	
		Upper Bound	4.4204	
	5% Trimmed Mean		4.3648	
	Median		4.0000	
	Variance		.641	
	Std. Deviation		.80049	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.452	.209
	Kurtosis		3.304	.416
	CP5 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Mean		4.3060
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.1682	
		Upper Bound	4.4437	
5% Trimmed Mean			4.3814	
Median			4.0000	
Variance			.650	
Std. Deviation			.80625	
Minimum			1.00	
Maximum			5.00	
Range			4.00	
Interquartile Range			1.00	
Skewness			-1.226	.209
Kurtosis			1.777	.416
CP6 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang		Mean		4.1791
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0327	
		Upper Bound	4.3256	
	5% Trimmed Mean		4.2570	
	Median		4.0000	
	Variance		.735	
	Std. Deviation		.85709	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.300	.209
	Kurtosis		2.585	.416
	CP7 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Mean		4.1866

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.0521	
		Upper Bound	4.3210	
5% Trimmed Mean			4.2488	
Median			4.0000	
Variance			.619	
Std. Deviation			.78681	
Minimum			1.00	
Maximum			5.00	
Range			4.00	
Interquartile Range			1.00	
Skewness			-1.190	.209
Kurtosis			2.726	.416
Mean			4.1119	.07540
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3.9628	
		Upper Bound	4.2611	
5% Trimmed Mean			4.1965	
Median			4.0000	
Variance			.762	
Std. Deviation			.87282	
Minimum			1.00	
Maximum			5.00	
Range			4.00	
Interquartile Range			1.00	
Skewness			-1.185	.209
Kurtosis			1.777	.416

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL8

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

e. Total Mean dan Interval 95% setiap Variabel

Variabel Kualitas Layanan

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
KL	Mean	4.2978	.04467	
	95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.2094
			Upper Bound	4.3861
	5% Trimmed Mean		4.3299	



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Median	4.3000	
	Variance	.267	
	Std. Deviation	.51714	
	Minimum	1.30	
	Maximum	5.00	
	Range	3.70	
	Interquartile Range	.70	
	Skewness	-1.483	.209
	Kurtosis	7.337	.416

Variabel Harga

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
HR	Mean	3.9963	.05910	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8794	
		Upper Bound	4.1132	
	5% Trimmed Mean	4.0373		
	Median	4.0000		
	Variance	.468		
	Std. Deviation	.68413		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		
	Range	4.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-1.048	.209	
	Kurtosis	2.484	.416	

Variabel Keputusan Pembelian

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
KP	Mean	4.1884	.05847	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0728	
		Upper Bound	4.3041	
	5% Trimmed Mean	4.2467		
	Median	4.1250		

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Variance	.458	
	Std. Deviation	.67684	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	.78	
	Skewness	-1.508	.209
	Kurtosis	4.924	.416

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. Hasil Evaluasi Model Struktural

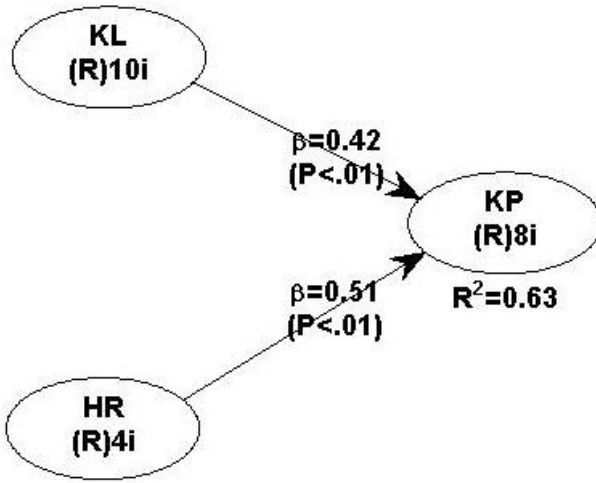
Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.466, P<0.001
Average R-squared (ARS)=0.634, P<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)=0.629, P<0.001
Average block VIF (AVIF)=1.257, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.082, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Tenenhaus GoF (GoF)=0.625, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36
Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1
Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

Sumber: *Output WarpPLS 8.0*

6. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Ditarung mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Sumber: Output WarpPLS 8.0

7. Pengaruh antar Variabel

Path coefficients

	KL	HR	KP
KL			
HR			
KP	0.420	0.513	

P values

	KL	HR	KP
KL			
HR			
KP	<0.001	<0.001	

Sumber: Output WarpPLS 8.0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA**

Telah terima dari

Nama Mahasiswa / I : Nadya Shafa Shasqia

NIM : 28189045 Tanggal Sidang : 14/9/23

Judul Karya Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Streaming Netflix di Jakarta

Jakarta, 22 / 09 / 2023

Mahasiswa/I [Signature] Pembimbing

(.....) (.....)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

